

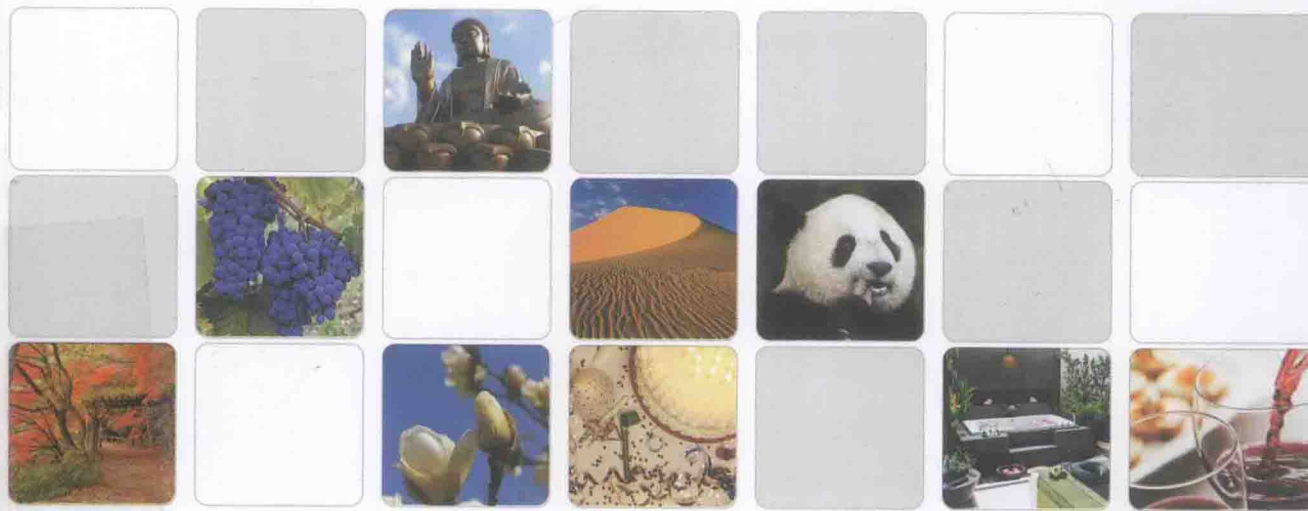


新世纪普通高校旅游管理系列教材

旅游心理学

LÜYOU XINLI XUE

王伟红 主 编



河南大学出版社

新世纪普通高校旅游管理系列教材

旅游心理学

LÜYOU XINLIXUE

主 编 王伟红

副主编 潘盛俊 刘 霞

河南大学出版社

• 郑州 •

图书在版编目(CIP)数据

旅游心理学/王伟红主编. —郑州:河南大学出版社, 2013. 5

新世纪普通高校旅游管理系列教材

ISBN 978-7-5649-1227-7

I. ①旅… II. ①王… III. ①旅游心理学—高等学校—教材

IV. ①F590

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2013)第 113319 号

责任编辑 苏 娜

责任校对 胡 军

封面设计 王四朋

出版发行 河南大学出版社

地址:郑州市郑东新区商务外环中华大厦 2401 号 邮编:450046

电话:0371-86059712(高等教育出版分社)

0371-86059713(营销部)

网址:www. hupress. com

排 版 郑州市今日文教印制有限公司

印 刷 开封智圣印务有限公司

版 次 2013 年 12 月第 1 版

印 次 2013 年 12 月第 1 次印刷

开 本 787mm×1092mm 1/16

印 张 15.5

字 数 368 千字

定 价 31.00 元

(本书如有印装质量问题,请与河南大学出版社营销部联系调换)

新世纪普通高校旅游管理系列教材编委会

总主编

李 锋 谢清溪

编 委

程遂营	刘坤太	申 思	李乐民	张金玲
宋军令	陈玉英	司艳宇	王忠丽	程金龙
陈 楠	段 冰	王伟红	靳 琦	李海燕
余永霞	袁海霞	侯天琛	廖晓静	史灵歌
朱青晓	潘 利	陶 宁	潘盛俊	刘 霞
高伟洁	毛 峰	邓军华		

总 序

蓬勃发展、生机无限的旅游业,给旅游高等教育带来了巨大的机遇和挑战。旅游产业的转型升级以及旅游新业态的不断涌现,要求旅游高等教育根据旅游形势变化的新特点,不断调整人才教育指导思想,改进人才培养模式,革新教学实践方法,提高人才培养质量,以满足旅游业的发展需要。2012年教育部新颁发的本科专业目录把作为工商管理下属二级学科的旅游管理,调整上升为一级学科,这为我国旅游高等教育体系的构建和发展提供了新的平台和动力,进一步促进了众多旅游院校在课程建设和教材建设等方面的规范化和科学化。

然而,旅游高等教育在快速发展的过程中,依然存在一些比较突出的问题,如人才培养定位模糊、教材建设相对滞后、课程设置较为混乱、教学培养模式中理论和实践相脱节等。在这些问题中,教材建设无疑是最主要的问题。因为,教材是体现教学内容和教学方法的知识载体,是进行教学的基本工具;也是实现教育教学改革,全面培养学生创新能力、实践能力和就业能力的重要保证。鉴于此,河南大学出版社组织部分高校专家编写了这套兼具理论性和实践性的旅游管理系列教材,期望能有所创新,为推动教学改革贡献出一份力量。

本套教材在编写过程中,吸收国际同类和国内现有教材的优点,根据当前旅游管理专业人才需求和旅游业的发展前景,以“创新型应用人才培养”为特色,调整课程内容及教学大纲,把知识学习和技能培养融入其中,加强其应用性、先进性和创造性,以期达到提高学生就业竞争能力的目的。其特色有以下几点:

第一,前沿性。本套教材在力求系统、完整和准确地介绍旅游管理专业基本理论和知识的前提下,突出资料全、观点新的特色,尽可能地将当前国内外旅游产业发展的前沿理论和热点、焦点问题吸纳进来,使内容既具有理论深度,又能反映行业最新动态。

第二,应用性。本套教材在各个环节有意识地体现出旅游管理专业应用性的特点。从学生就业所需的专业知识和实践能力着眼,在适度基础知识与理论体系的覆盖下,将理论知识模拟化、案例化和实践化,加强学生对其在实践中的操作应用。在内容设计上,既阐述理论,又联系实际;在体例设计上,增加了案例解析和延伸阅读等内容。

第三,可读性。本套教材摒弃传统教材知识点设置按部就班、理论讲解枯燥无味的弊端,改变其晦涩呆板的固有面貌,力求写作风格简洁凝练、新颖活泼,通过案例解析和实践引导的教学方式来增强教材的可读性,实现学生愿意读、乐意学的目的。

第四,完整性。本套教材的编写打破过去各门教材只对自身结构和内容进行孤立思

考的常有局面,注重内容结构的整体性,在通盘调查研究和分析的基础上,明确各门课程间的衔接、交叉和分工,避免教材内容上的重复和逻辑上的矛盾。

本套教材不仅是高等院校旅游管理专业教育教学用书,也可作为旅游管理部门、旅游企业专业人员培训的参考书。我们希望本套教材能为旅游创新人才的培养作出一定贡献,也欢迎各位专家和读者对本套教材提出宝贵意见,以利于今后的不断修订和完善。

最后,借此机会感谢河南大学出版社为教材的出版所付出的辛勤劳动,感谢各位参与编写的专家和学者对其所作出的不懈努力!

编委会

2012年12月12日

前 言

旅游心理学是一门以旅游学、心理学理论为基础,专门研究旅游者心理活动和行为规律的科学。它既是一门应用学科,也是一门新兴学科。我国旅游心理学的研究起步比较晚,只有三十多年的时间,学科体系及内容还不是十分完善。近十年来,旅游业的快速发展及旅游市场竞争的日趋激烈,对旅游心理学的研究提出了更多、更新、更高的要求。因此,旅游心理学课程在目前高校旅游管理学科中成为一门不可或缺的专业核心课程,同时也是一门和旅游实践紧密联系、研究领域不断拓展的课程。

本教材具有三个特点:1. 加强课程基础理论的完整呈现。全书通过系统的知识体系和大量的阅读材料使读者能获取完整的基础理论知识。2. 注重内容的实用性和时代感。书中采用旅游实践中具有代表性的材料和经典案例,充分深化了旅游心理学课程理论联系实际的特点,让学生学会从心理学角度思考问题,将理论应用于实践,从实践学习中体会和升华理论。3. 展示旅游心理学研究的新领域。本教材结合近些年来研究的新成果,尝试编写了旅游心理学应用研究的相关内容,如旅游资源开发心理及旅游活动中的人际关系分析,以期能给读者更多的启发。

本教材由河南大学历史文化学院王伟红担任主编,河南师范大学旅游学院潘盛俊、刘霞担任副主编,郑州旅游职业学院孙忆辛和朱琳、黄河水利职业技术学院旅游系荣培君等老师参与编写。具体编写分工如下:第一章、第七章由王伟红执笔;第二章、第六章和第十章的第一、二、三、四节由朱琳执笔;第三章、第十三章由潘盛俊执笔;第四章由荣培君执笔;第五章、第八章和第九章由孙忆辛执笔;第十章第五节、第十一章和第十二章由刘霞执笔。王伟红提出全书的体系框架并统稿。编者在编写过程中,参阅了旅游心理学、普通心理学、消费心理学等相关学科的书籍和资料,在此向有关作者表示感谢!也特别感谢河南大学出版社对本书的出版付出的辛劳和给予的帮助!

由于编者水平有限,加之时间仓促,教材中错误和不妥之处在所难免,敬请专家、学者、同行、读者们提出宝贵意见,帮助我们改正其中的疏漏与不当之处。

编 者
2013 年 3 月

目 录

第一章 绪 论	(1)
第一节 旅游心理学的产生和发展	(2)
第二节 旅游心理学的研究对象和研究方法	(6)
第三节 研究旅游心理学的意义	(11)
第二章 旅游者的需要、动机与旅游决策	(15)
第一节 旅游者的需要与旅游决策	(16)
第二节 旅游动机与旅游决策	(22)
第三章 旅游者的感觉与知觉	(33)
第一节 感觉在旅游活动中的作用	(34)
第二节 旅游知觉原理	(36)
第三节 旅游活动中的社会知觉及其误区	(42)
第四节 旅游者对旅游条件的知觉	(45)
第四章 旅游者的态度	(51)
第一节 态度概述	(52)
第二节 旅游者的态度与旅游行为	(57)
第三节 旅游者态度的改变	(60)
第五章 旅游者的人格	(67)
第一节 人格概述	(68)
第二节 旅游者的人格特征与旅游行为	(72)
第三节 旅游者的人格结构与旅游决策	(80)
第六章 旅游者的情绪情感	(86)
第一节 情绪情感概述	(87)
第二节 情绪情感与旅游行为	(94)
第三节 旅游者情绪情感与旅游服务	(97)
第七章 社会因素与旅游行为	(101)
第一节 文化与旅游行为	(101)
第二节 家庭与旅游行为	(105)

第三节 群体与旅游行为·····	(109)
第八章 旅游产品因素与旅游行为·····	(113)
第一节 旅游产品的特征及构成·····	(114)
第二节 旅游产品命名、品牌心理与策略·····	(117)
第三节 旅游产品价格心理与策略·····	(123)
第四节 旅游产品广告宣传心理与策略·····	(129)
第九章 旅游服务心理概述·····	(138)
第一节 旅游服务中的客我交往·····	(138)
第二节 优质服务与旅游者心理·····	(143)
第三节 旅游服务人员的心理素质和职业意识·····	(150)
第十章 旅游环节服务心理策略·····	(156)
第一节 旅游购物服务心理策略·····	(157)
第二节 旅游景区服务心理策略·····	(162)
第三节 旅游饭店服务心理策略·····	(166)
第四节 导游服务心理策略·····	(170)
第五节 旅游投诉的心理分析及处理策略·····	(172)
第十一章 旅游活动中的人际关系分析·····	(179)
第一节 人际关系概述·····	(180)
第二节 旅游活动中旅游者相互作用分析·····	(182)
第三节 旅游目的地居民与游客主客关系分析·····	(183)
第四节 旅游服务中的客我关系分析·····	(187)
第十二章 旅游资源开发心理及策略·····	(191)
第一节 旅游资源的心理效应·····	(192)
第二节 旅游资源偏好者类型分析·····	(194)
第三节 旅游资源开发的心理策略·····	(199)
第十三章 旅游企业管理心理·····	(204)
第一节 员工个体心理差异与管理·····	(205)
第二节 员工挫折心理与管理·····	(211)
第三节 旅游企业员工激励·····	(214)
第四节 旅游企业领导心理·····	(218)
附录·····	(228)
参考文献·····	(231)

第一章 绪 论

【教学要点】

知识要点	掌握程度	相关知识
旅游心理学的产生和发展	理解和掌握	心理学,心理的本质,旅游心理学的产生和发展
旅游心理学的研究对象和研究方法	掌握	旅游心理学的研究对象,旅游心理学的主要研究方法
旅游心理学的研究意义	理解	旅游心理学的研究与旅游者的旅游消费,旅游业的发展和旅游资源开发的关系

【导入案例】

从前,有一个人从来没有见过骆驼,也根本不知道有骆驼这种动物。有一天,他偶然看见一头背上长着两个很大的肉疙瘩的牲口,觉得非常奇怪,不禁大声叫道:“啊哟,大家都来看哪!瞧这匹马,它的背肿得多高呀!……”这个故事出自东汉牟融所著的《牟子》一书。因为少见,所以多怪,成语“少见多怪”便由此而来。

资料来源:张锦萌.成语典故中的心理学.河南教育出版社,1989

旅游心理学是以旅游学、心理学理论为基础,研究旅游者的心理活动和行为规律的科学。它既是一门应用学科,也是一门新兴学科。我国旅游心理学的研究起步比较晚,只有30年左右的时间,学科体系及内容还不十分完善,但旅游业的快速发展对旅游心理学的研究提出了更多、更新、更高的要求。因此,了解旅游心理学的产生及发展历程,旅游心理学的研究对象、研究方法和研究意义非常必要。

第一节 旅游心理学的产生和发展

旅游心理学是心理学的应用学科,它是把心理学的基本原理、理论和方法应用到旅游学科范畴内,研究旅游现象,探究旅游规律的一门课程。因此,了解其母学科——心理学的产生和发展,然后再来探究旅游心理学的产生和发展是十分重要的。

一、心理学的产生和发展

(一) 心理学

人的心理现象是自然界最复杂、最奇妙的一种现象。人类对于外界的各种知识,在认识世界、改造世界过程中取得的一切成就,都是和人的心理的存在和发展分不开的。心理学中的“心”习惯上指思想器官和思想情感等,是人的灵魂;“理”指条理、准则、规律;“心理”指人的头脑反映客观现实的过程,泛指人的思想、感情等内心活动;而“心理学”是研究人的思想、情感、行为等心理活动规律的科学。

关于“心”究竟在何处,其对人的根本意义是什么,这是一个自古以来就众说纷纭的问题。其中最早提出也最有说服力的观点是“心在心脏”,这种观点曾一度盛行了几千年之久,时至今日,有不少字,如思想、意念、恋、愁、忧虑、闷、懒等字,多带有“心”字旁和“心”字底,常用来表示心理现象。一些成语也带有这种色彩,如我们常用“沁人心脾”来形容美好的诗文、乐曲等,给人以清新、爽朗的感觉;“忐忑不安”表示内心的焦虑、心神不宁等状况,还有“心不在焉”、“心中有数”等;又因为心脏在胸腔中与腹部相连,所以出现了“胸有成竹”、“满腹经纶”、“推心置腹”等成语。这说明赞同“心在心脏”这种观点的古人认为,心位于向体内各处输送温暖血液的源头,对人有极为重要的意义。传说中的“扁鹊换心”就是当时的真实写照。直到近代,随着医学的发展,“心在心脏”说才逐渐销声匿迹,确立了“心在脑中”之说。

(二) 心理的本质

1. 心理是脑的机能,脑是心理最重要的器官

首先,从物种发展史来看,心理随物种发展到高级阶段产生,并随着人脑的发展而发展;其次,从个体心理发展来看,随着脑成熟,心理发展也不断成熟;再次,从生理学和临床诊断的大量事实来看,脑是心理最重要的器官。

2. 心理是人脑对客观现实的主观的能动的反映

第一,客观现实是心理反映的源泉。第二,人的心理是一种主观反映。人的主观世界不同,同样的客观现实对不同的人就有不同的反映。第三,人的心理是一种能动的反映,人不但能认识世界,还能改造世界。

相关案例

1920年,印度牧师辛格在加尔各答西南一个小城附近的狼窝里救出了两个小女孩,大的约8岁,小的约2岁。她们用四肢行走,用两手和膝盖着地歇息,只舔食流质的东西,

吃扔在地板上的生肉,从不吃人手里拿着的肉。她们怕光,夜间视觉敏锐,每到深夜就嚎叫,并竭力寻找出路,以便逃回丛林。总之,一切都是狼的习性。辛格对他们悉心照料并施以教育,想恢复她们的人性,可是效果甚微。小女孩因很难适应不久死去。大女孩2年后才学会站立,4年后学会了6个单词,8年后学会直立行走。经过辛格多年的教育和训练,17岁的大女孩才只有相当于4岁正常儿童的心理发展水平。

资料来源:根据 <http://hn.rednet.cn/c/2005/09/27/125825.htm> 整理

一个人只有生活在人类社会里,选择人类社会的生活方式,才能有人类的正常心理,印度狼孩的故事就是一个典型。即使是一个正常人,如果中途离开人类社会,时间久了,他那原已形成的人的正常心理也会失常,如《鲁滨逊漂流记》中主人公的经历就能够证明,人的社会生活和实践是其心理的重要源泉。

导入案例中的人之所以闹出“少见多怪”的笑话,就是因为他的社会实践活动内容贫乏,局限了其对外界事物的认识。一个人如果想提高自己对外界事物正确认识的能力,就必须积极地参加各种社会实践活动,不断丰富自己的心理活动内容。

(三) 心理学的过去和现在

心理学是一门既古老又年轻的科学。说它古老,是因为它有大约2400多年的历史。在心理学成为一门独立的科学以前,有关“知识”、“观念”、“心”、“意识”、“欲望”、“人性”等心理学问题,一直是古代哲学家、教育家、文学艺术家和临床医生们共同关注的问题。中国春秋战国时代孟子的“性善论”、荀子的“性恶论”等都是对人的本性的探索。可见人类在其发展的历史中从未终止过对自身心理因素的探索。在欧洲,心理学的历史可以追溯到公元前4世纪古希腊哲学家亚里士多德(Aristotle,公元前384至前322)所著的《论灵魂》一书,还有柏拉图提出的有关记忆理论的“蜡版假说”,17世纪的笛卡儿(Descartes, 1596~1650)等许许多多的哲学家,都有心理学方面的论述。那时,心理学属于哲学范畴,研究心理学的都是哲学家和医生。

说它年轻,是因为心理学真正成为一门独立的科学,却只有130多年的时间。其标志是1879年德国哲学家、心理学家威廉·冯特(Wilhelm Wundt, 1836~1920)在莱比锡大学创建的世界上第一个心理学实验室,他用自然科学的实验方法研究心理学,使心理学从哲学中分化出来,成为一门独立的实验科学。

补充阅读

威廉·冯特(Wilhelm Wundt, 1832~1920),德国心理学家、哲学家,第一个心理学实验室的创立者,构造主义心理学的代表人物。他的《生理心理学原理》是近代心理学史上第一部最重要的著作。1866年,冯特获得医学博士学位,1875年,任莱比锡大学哲学教授,1879年,在该校建立世界上第一座心理学实验室。威廉·冯特将内省实验法引入了心理学。他创造了特殊的方法来训练对方,让他们更仔细和完善地看待自己,但不过分地解释自己的心理。这个工作方式与当时的心理学非常不同。当时的心理学更多的是哲学的一个分支。威廉·冯特认为,心理与生理是互相关联的。他的主要贡献是使心理学转

变成了一门以实验为基础的独立学科。

冯特对于心理学这门学科的影响是极其独特的。

第一,他将心理学确定为一门新的科学,并为之划定了研究的领域,确定了一个宏观的框架。在冯特创立他的实验室之前,心理学像个流浪儿,一会儿敲敲生理学的门,一会儿敲敲伦理学的门,一会儿敲敲认识论的门。1879年,它才成为一门实验科学,有了一个安身之处和一个名字。

第二,他将实验方法引入这门新兴学科,他的实验室也成为半个世纪里心理学实验室的典范。

第三,他的大部分教科书,在整整两代人的时期内的影响力具有无可比拟的权威性。

第四,他的许多学生也成为非常知名的心理学家,心理学独立发展以后的最初50年间,许多重要的专家学者大多都出自冯特门下,如美国第一位心理学教授雷蒙德·卡特尔(Cattell Raymond B. 1905~1998)。

他的主要著作有《人类和动物心理学论稿》《生理心理学原理》《心理学概论》《民族心理学》《感官知觉论文集》等。

资料来源:根据百度百科名片“威廉·冯特”整理

心理学成为独立的学科以后,学派纷争,产生了三大心理学派:(1)以华生为代表的行为主义心理学派,它崇尚环境控制论,即条件—反射—行为(S—O—R),这一理论在20世纪20年代风行一时,深刻地影响了心理学的进程。其后,行为主义得到不断发展,其中斯金纳最具有影响力;(2)以弗洛伊德为代表的精神分析心理学派,它崇尚潜意识控制论,即幼时被压抑欲望或匮乏需求,它们一直潜伏于内心深处,并不断干扰人的思想,无形中对行为产生指导;(3)以马斯洛为代表的人本主义心理学派,它崇尚潜力实现论,认为每个人都具有无穷的潜能,都有其核心能力,只要外界环境允许,让其自由发挥,个人将实现潜能最大化,达到自我实现。

100多年来,心理学研究取得了很大的进展,人们对自身心理活动的规律已经有了较深的认识,并且能够利用心理活动的规律去指导实践活动,心理对人类来说已不再是神秘而不可捉摸的东西。至今,心理学已形成了其主干学科和众多分支学科所构成的一个庞大体系。

中国科学院学部委员、中国心理学会理事长、已故的著名心理学家潘菽曾说过,最近的过去是物理学的发展时期,现在是生物科学开始大发展的时期,再过一段时间以后应该是心理科学开始大发展的时期。人的心理是行为的先导,它影响着每个人生产生活的方方面面。随着社会的进步,经济和科学技术的发展,愈来愈多的人意识到心理对人的行为影响的重要性。很多科学家认为,在21世纪,心理学将大行其道。

二、旅游心理学的产生和发展

(一) 旅游业的发展奠定了旅游学研究的客观条件

旅游成为一种社会行业是从托马斯·库克时代开始的。1841年,英国木材商人托马

斯·库克开办了世界上最早的团体旅游,设置了最早的导游员,编印了《旅游手册》,不仅组织了以娱乐、宗教为目的的旅游,还组织了以参观博览会为目的的旅游,试图发挥旅游的文化功能和教育功能。正因如此,托马斯·库克被认为是第一个真正的专职旅游代理商和近代旅游业的创始者。

第二次世界大战以后,世界经济高速发展,交通运输工具增多,人们的休闲假期增加,大众化旅游不断普及,现代旅游业迅速发展。同时,由于上述经济原因、社会原因,造成了人们心理上的变化。大工业日益发展,生活节奏加快,环境污染严重,工作紧张单调,竞争加剧,这就迫使人们为缓解压力寻找出口,在紧张之余,离开“钢筋水泥”,去鸟语花香的自然世界旅游,以消除身心疲劳。其他如家庭结构变小、教育水平提高、旅游宣传的刺激等因素,也加速了旅游普及的过程。生活被称为“第一现实”,旅游被称为“第二现实”,是“精神放风”。

旅游业大发展的结果是旅游学的产生和发展,旅游作为复杂的社会现象,研究者们从人类学、地理学、经济学、社会学、文化学、管理学、政治学、心理学等不同的视角来审视它。其中,探讨旅游活动中的心理现象,几乎是在旅游业形成之时就开始了,许多旅游管理人员和服务人员在实践中注意到了心理因素在旅游服务中的作用。

(二) 旅游心理学的产生和发展

旅游的主体是人,而人的心理世界又是最为广阔和复杂的世界。现代旅游的新特点迫使人们对旅游和旅游业工作规律的理论进行全方位的、深入的研究,探讨旅游者的心理,为发展旅游业,提高旅游服务质量和效率,培养优秀的旅游从业人员提供心理学依据,于是旅游心理学作为一门研究人在旅游活动中心理活动及其规律的学科便应运而生。

旅游心理学的研究历史非常短暂,它经历了思辨—经验描述—实证研究三个发展阶段。旅游心理学产生于20世纪70年代末,最早散见于一些学者在报刊上发表的有关旅游中的心理学问题研究的文章。1981年,美国CBI公司出版了由佛罗里达中心大学老迪克·波普旅游研究所所长小爱德华·J.梅奥和商业管理学院副院长兰斯·P.贾维斯编著的《旅游心理学》。该书第一次从行为科学角度考察旅游和旅游业,从心理学角度分析、研究旅游者的旅游行为,揭开了旅游心理学研究的序幕。此后,日本等一些国家的学者也相继开展了旅游心理学的研究。国外学者对旅游心理学的研究有两条思路,一条是以旅游消费者为对象,研究旅游者消费行为的一般规律;另一条是研究旅游工作者和旅游者的互动关系。前一条思路以美国学者小爱德华·J.梅奥和兰斯·P.贾维斯的著作《闲暇旅行心理学》为代表,以旅游企业如何有效地进行市场营销为出发点,详细分析了知觉、学习、人格、动机、态度等心理因素以及角色与家庭、参照群体、社会阶层、文化和亚文化等社会因素对旅游消费心理和行为的影响;后一条思路以瑞士洛桑饭店管理学院所使用的有关饭店心理学和饭店营销技巧的教材和美国旅游专家Donald E. Lundberg的《接待业中的人际关系》为代表,这些著作以互相作用分析为理论基础,对旅游接待业中的人际关系进行了深刻的分析。

目前,旅游心理学在我国正处于开创时期。自20世纪80年代初以来,我国旅游心理学的专家、学者在这一领域勤奋工作、不断探索,如甘朝有、刘纯、薛群慧、屠如驥、沈祖祥等在旅游心理学方面作出很大贡献,编著了一系列教材。这些教材在吸收、借鉴国外理论

的同时,注意结合中国国情和我国旅游业的实际,为我国旅游心理学的发展奠定了基础。现在旅游心理学研究经过了三十年左右时间的发展,研究对象、研究内容等渐趋统一,而在这个趋势之下,又有着一些可喜的变化,如研究内容不断丰富,研究对象进一步扩展,应用研究渐受重视等。

第二节 旅游心理学的研究对象和研究方法

一、旅游心理学的研究对象

心理学是研究行为和心理历程的科学,而旅游心理学研究的是“旅游”这一社会现象中与人有关的心理过程和行为。旅游现象所涉及的人员众多,旅游心理学不可能也没有必要一一研究,因此,界定旅游心理学的研究对象具有重要意义,它涉及学科的独立性、学科性质以及研究领域。如果研究对象界定不清,势必会影响学科的发展速度和前景。

一门学科建立之后,随着理论和实践的深入发展,它的研究对象有可能发生相应的变化。旅游心理学也不例外,随着旅游业的发展,它的进一步成熟和完善也要遵循其内在的规律。

关于旅游心理学的研究对象是什么,这是一个有争议的问题。争议的焦点集中在要不要把旅游从业人员(包括管理者)纳入旅游心理学的研究范围。以邱扶东、贾静为代表的一派承袭了小爱德华·J. 梅奥等的观点——旅游心理学只研究旅游者,并认为这样做更有心理学色彩。而以屠如骥、刘纯等为代表的一派则认为,除了旅游者之外,旅游心理学还应当研究旅游从业人员。近年来,随着旅游业的迅速发展以及旅游研究的深入,又产生了一个新的问题:要不要研究旅游者与旅游从业者之间的互动关系。孙喜林等人认为,研究旅游者与旅游从业者的互动关系是旅游心理学的取向之一。随着电子商务的发展,旅游电子商务心理进入了旅游心理学的研究范畴。旅游地居民是否应当纳入旅游心理学的研究范畴,也是一个值得考虑的问题。当地人的好客程度是旅游者所关注的一项重要内容。当地居民对旅游的认知、学习及行为与心理承载力都是值得关注的话题。而事实上,如刘丹青、王洁等学者已经开始关注旅游地发展对当地居民的影响,尤其是心理影响。

旅游心理学所关注的对象是旅游活动中活生生的、有思想、有行动的人,而人是社会性动物,在现代社会,旅游是一种社会行为,具体来说,旅游心理学主要关注两类人群:一类是旅游者,其基本特点体现为空间上的流动性、时间上的长短交替性和成分上的复杂性,既有现实的旅游者,又有潜在的旅游者,旅游者与旅游景点、设施,旅游者与旅游者,服务人员与服务人员之间在旅游活动中无时无刻不在发生着关系,这些关系的发生、发展取决于各自的心理活动,旅游者的心理趋向决定着旅游业的发展方向,掌握不好旅游者的心理就无法广开客源,旅游业赖以生存的基础就会发生动摇。另一类是旅游业从业人员,他们是旅游接待的主力军,担负着旅游行业的服务职能和经营职能。他们的心理状态、心理素质直接影响到服务质量,服务质量又关系到旅游业的生存和发展。旅游者的心理趋向

和行为左右着旅游业的经营方式,旅游业从业人员的心理趋向和行为决定着旅游业的服务质量和经济效益,影响到旅游企业的生存和发展。

总体而言,旅游行为是旅游者在其一系列心理活动支配下产生的异地探险、调换环境、改变生活体验和认识世界的行为,是旅游心理的外部表现。研究旅游行为必须研究旅游心理。旅游心理学是研究与旅游现象有关的人的心理活动及其规律的学科。其主要研究对象是旅游活动过程中人们的心理过程和行为规律,主要包括旅游者的旅游消费行为和心理、旅游消费过程中服务人员的心理和行为及旅游企业管理心理。

二、旅游心理学的研究方法

每一门学科都有一套适合揭示其研究对象规律的研究方法,旅游心理学也是如此。旅游心理学是一门应用性学科,它的研究对象是旅游活动中活生生的人。这一特点要求我们一方面掌握心理学的理论基础,因为旅游心理学是心理学的分支学科,它以心理学、行为科学等理论为指导;另一方面,还要研究旅游这种社会现象以及旅游业的工作特点,熟悉旅游业务。了解已有的心理学、社会学的方法,结合旅游心理学课题的性质选定某些方法进行创造性运用或大胆进行方法革新,就能使旅游心理学研究通过有效方法达到预定的目标。总之,研究现代旅游心理学的前提条件是既要借助于心理学的基础理论,又要有深入的旅游实践活动。

(一) 旅游心理学研究的原则

旅游心理学的研究有其特殊的困难,研究的主要对象是旅游者和旅游业从业人员,他们的思想和行为既受外部环境和社会的影响,也受内在主观因素的影响,而影响人的行为和社会特征变化的决定性因素常常是很复杂的,研究者很难把所有因素以及它们之间的关系全部都考虑进去。由于研究中所涉及的人的心理与行为的变量往往是非确定性的,要用非确定性研究方法去解释,结论通常不以绝对的数量形式而是以相对的概率形式给出。

旅游心理学属于心理学的应用学科,因此,心理学研究要遵循客观性原则、系统性原则、发展性原则,同时也要结合旅游心理学研究对象的特殊性。

1. 客观性原则

客观性原则要求研究者坚持实事求是的科学态度,按照心理现象的本来面貌去反映、分析问题,力求主观与客观事实一致。客观性原则要求研究者不在毫无依据或缺乏足够依据之前轻率地做出结论,要保证其获得真实的客观材料,并且保证结论的内容确实反映研究对象自身的真实状况。

2. 联系性原则

旅游心理学是一门应用性学科,它既离不开心理学、社会学、经济学、管理学、人类学等学科的理论基础,也离不开旅游实践活动。因此,旅游心理学研究应当遵循联系性原则,它既要旅游心理和行为进行理论分析,又要注重应用理论来说明和解释实际问题,还要考虑各种内部和外部因素之间的相互联系以及彼此的制约作用,同时也要考虑心理活动的动态性,防止在研究中只抓住一点就得出片面结论的做法。

3. 发展性原则

运动、发展和变化是世间万物的共同特点。作为对客观事物的反映,人的心理活动必然有所变化和发展。旅游心理学的研究对象、研究内容在不断地变化和发展,这就要求研究方法、研究媒介的发展要适应时代及旅游实践发展的需要。

4. 交往性原则

旅游过程在很大程度上是人与人交往的过程,其中包含着复杂的信息、情感沟通以及行为调节等过程。旅游者总是与其他人联系在一起,组成一个相互交往的群体,通过活动跟自然环境、社会环境发生关系。因此,在研究旅游心理现象时,必须重视交往性原则,在人际交往过程中进行动态的研究。

5. 创新性原则

旅游心理学的研究虽然经过三十年的发展已经取得了令人瞩目的成果,但仍有很多问题还没有解决。旅游本身就是一项复杂的系统工程,是一种具有高度象征性的社会现象。旅游业的发展既受经济和社会原因的制约,也受人们心理和生理因素的影响。随着旅游业日新月异的发展,新的问题不断出现,如何进行旅游项目的开发和旅游设施的建造,如何增进游客体验满意度,要解决这些问题既需要运用现有的理论,又需要在此基础上不断创新。

(二) 旅游心理学的研究方法

心理学是一门边缘学科,其研究方法往往兼有自然科学和社会科学两方面的特点,旅游心理学是心理学的分支学科,其研究方法也具有此类特点。由于旅游心理学的主要研究对象是旅游者和旅游从业人员,他们都属于特殊群体,尤其是旅游者具有空间上的流动性、时间上的短暂性与构成上的复杂性等特点,因此在研究方法上又与普通心理学有不同之处,可重点采用以下一些基本方法进行。

1. 观察法

观察法是人类认识世界的基本方法,是许多学科都采用的基本研究方法,也是旅游心理学的一种最基本的研究方法。

观察法是在自然情况下,有计划、有目的、有系统地直接观察被研究者的言语、表情、动作等外部表现特征,了解其心理活动,进而分析其心理活动规律的一种方法。观察法一般适用于以下情形:调查者所关注的行为是公开的,这些行为经常且重复出现或者是可以预测的,行为发生在相对较短的时间跨度里。

观察法可分为自然观察法和控制观察法两种。自然观察法是在完全自然的条件下进行观察,观察对象并不知道正在被观察。比如,要观察旅游者是不是具有比较好的环保意识,观察者可以在游客完全不知情的情况下在旅游地现场进行观察和记录。控制观察法是在限定条件下所进行的观察,被观察者可能知道,也可能不知道自己正处于被观察中。不管采用哪种观察方法,研究者都要事先制订出详细的观察计划和明确的观察目的,且在观察过程中,研究者不应去改变有关条件,而应该让观察对象自由自在地表现,这样的观察结果才能科学、有效。

观察法的优点在于能保持被观察者心理及行为的自然性和客观性,所得材料客观可靠;缺点是由于研究者处于被动地位,只能消极地等待其所需要的现象发生,且对所观察